

留学生のための 英語による図書館利用支援の現状

矢野 恵子*

1 はじめに

明治大学では国際的な教育・研究活動の一翼を担うべく、海外政府派遣留学生、国費留学生、政府開発援助長期研修生などの外国人留学生を大学院および専門職大学院で受け入れ、高度な教育と研究の場を提供している。留学生の多くはマレーシア、フィリピンなど、東南アジア諸国からの学生で、全体で20名前後が毎年本学の大学院に在籍している。学生は本学入学前に語学学校で日本語を学ぶことになっているが、その習得レベルは個人によりかなり差があり、ほとんどの学生は日本語よりも英語でのコミュニケーションを基本としている。大学での授業は全て英語で行われ、職員との事務手続き等のコミュニケーションも英語が中心のようである。

図書館でも、彼らのような英語での支援を必要とする留学生の研究支援のため、入学時オリエンテーション、情報検索講習会、レファレンスサービスを英語で実施している。本稿ではこれらのサービスについて、現場からの状況を報告する。外国人利用者に対する図書館サービス全体の向上を目指す取り組みとしては、図書館職員自主研修グループを中心に、館内サイン、蔵書の充実、各種案内資料の英語化が行われているが^{1,2}、ここでは

*やの・けいこ／明治大学学術・社会連携部図書館事務室中央図書館グループ

¹久松薫子. 大学図書館のアウトリーチサービス—外国人利用者サービスの向上に向けて. 図書の譜：明治大学図書館紀要. No.10. 2006. 159-169.

²土田大輔ほか. 大学図書館のアウトリーチサービス (2). 図書の譜：明治大学図書館紀要. No. 11. 2007. 233-252.

上記に挙げた3つのサービスについて報告する。

なお、本学には外国人留学生入学試験を受験して入学してくる留学生（主に中国、韓国からの留学生）が全体で約580名在籍しているが、本稿で指す「留学生」は、はじめに述べたような英語による支援を必要とする留学生に限定している。

2 入学時オリエンテーション

留学生に対する一般的な入学時オリエンテーションは、大学院グループ、国際交流グループの職員を中心に行われているが、図書館や大学情報システム関連の内容についてはそれぞれの担当部署職員が担当している。図書館員が行なうオリエンテーションの内容は、図書館の全体概要の説明、図書館のオンラインサービスや電子資料の紹介（一人一台パソコンを操作しながら）、そして図書館内ツアーである。図書館内の案内表示、説明表示などのほとんどがまだ日本語表記だけであるため、特にこの図書館内ツアーは留学生が図書館の利用方法を具体的に覚える良い機会となっている。実際、日本人学生から聞かれることはないような細かな内容まで質問されることも多く、このツアー持つ意味の大きさを感じる。また、このオリエンテーションを担当する職員は、以後留学生のチューター的な存在にもなり、彼らからの質問、意見を受けることが多くなる。留学生にとっては、何でも気軽に話ができるような職員がいることは心強いことであろう。彼らが図書館を活用していく上で、実用的なばかりでなく、精神的にも支援ができていえると言える。

3 情報検索講習会

入学時オリエンテーションでは図書館の全体説明、利用案内が中心となるため、研究のために必要な文献・資料を収集するためのより専門的なガイドは、学期途中に別途講習会という形で行うようにしている。2006年度には専門職大学院の一授業において、「How to Do Research at Meiji University Library」というテーマで30分講義を、2007年度は大学院授業に

において、論文作成に必要な文献、資料、情報収集方法をガイドする実習形式の講習会を 90 分実施することができた。2006 年度に行なった講義は、図書館員が教室で本学図書館での資料検索方法の一般的な説明をするだけにとどまり、オリエンテーションの内容よりは深い話ができただが、それでもまだ導入レベルだったと感じる。2007 年度の講習会は、一人一台パソコンを使用する実習形式で、データベースを使った文献収集、情報検索について説明を簡単にした後、実際に学生が自分のテーマで検索を行う時間を多くとった。事前に研究テーマを聞いて、それぞれの学生に適した指導ができるように準備もしておいたこともあり、より具体的な個人レベルへの研究活動の支援ができたのではないだろうか。幸いデータベース、電子ジャーナルといった電子資料は英語が多く、これらを使うことに留学生が感じる不自由さはあまりない。従って講習会の内容、指導方法などは、英語で実施することを除けば、普段日本人の学生に対して行っている経験をほぼそのまま活かすことができる。

4 レファレンス

オリエンテーションの後、留学生が図書館を使い始めたすぐの頃は、質問があるとオリエンテーションを担当した職員のところに来ることが多いが、慣れてくると他のスタッフのもとへもやってくるようになる。日本人の学生でも全く同じことが言えるが、個人の性格によりスタッフへのアプローチの仕方は様々で、積極的な学生もいれば、決まったスタッフにしか声をかけたがらない学生もいるようだ。留学生の中には自分たちが日本の環境に不慣れなため、スタッフに迷惑をかけているのではないかという恐れを抱いていることが多いようで、「I'm sorry to bother you…」、「Sorry, I don't want to disturb you. I know you are busy…」など言って、本当に申し訳なさそうな顔をして声をかけてくることも少なくない。そのような時は必ず「我々の仕事は利用者をサポートすることで、今こうやって教えていることがまさに我々の仕事なのだ」、「留学生であるから（日本の環境に不慣れであるから）分からないのではない」ということを分かってもらえるように説明をしている。実際に、彼らが質問してくることは日本人の学生

が質問してくることとほとんど同じで、留学生という立場であるから、もしくは日本語が分からないからという理由から生じる質問ではない。もちろん全く逆に、自分たちは留学生であることでこれだけ不便を被っている、と苛立ちを隠さない学生もいる。学生たちにとっての言葉のハンデは、コミュニケーションの問題だけではなく、利用できる資料が限定されてしまうことにも現れる。留学生の多くは日本の政治、経済に関する研究をしている。この分野における日本語の資料は豊富にあるが、彼らが研究に利用できる英語の資料は必ずしも彼らの要求に応えられるだけの数が本学にもない。それが彼らには大きな不満となることがある。しかし実はこのことは日本人の学生にとっても同様で、特に院生以上の研究者は、本学の資料だけでは足りず、学外の資料も利用するというケースは非常に多い。必要な資料が本学にない、という問題は必ずしも留学生であるからのハンデではないのだ、ということを理解してもらうことは容易ではない。そうではあっても、言葉の不自由さがある彼らに、日本人の学生と同じように、「他大学、他機関の図書館も利用しなさい」、と簡単に言うこともできず、もどかしさを感じる面である。

図書館職員、学生とも、お互いに外国語でコミュニケーションとらなければならないことはどちらにとっても苦労が多いことである。ガイダンスで決まったことを説明したり、案内指示的なレファレンスをカウンターで行ったりすることはさほど難しくはないが、調査質問・探索質問的なレファレンスになると、深い意思の疎通が必要なため、そう簡単ではなくなる。これはレファレンスサービス一般に言えることだが、例えば日本語で質問されても、その分野に関する知識が自分がない場合、質問の内容を理解することは難しい。それが外国語であつたらなおさらである。質問する側も、こちらに理解してもらえない、しかし説明も自分の思ったとおりに100%できないという状態は、非常にフラストレーションがたまることであろう。そのような状況の中で、いかに忍耐強く、また上手く学生の話を聞き出し、問題解決へと導いていくか、言語能力ではなく、コミュニケーション能力が必要とされる場面である。

5 あとがき

留学生に対するサービス全般を充実させていく上で、彼らの所属である大学院の事務室職員との連携が重要であることを感じている。オリエンテーション、ワークショップなど、いつ・どのように実施すべきか検討する際、彼らの年間スケジュールや履修授業などを把握している事務室職員の話聞くことは非常に参考になる。また、教員の要望と図書館の提案を上手くつなげて、一つの形を実現するためのパイプ役を果たしてもらっている。的確なサービスを効果的に実施するために、大学院事務室職員との連携は欠かせないものである。

英語によるサービスを行ううえでの目標は、「日本語で受けられるサービスは英語でも同様に受けることができる」環境を提供することである。しかし留学生に対するサポートは、言語の問題だけをクリアすればよいものではない。留学生が育ってきた文化を理解、尊重し、また、異文化に暮らすことで生じる様々な問題があることを常に覚えていなければならない。彼らの立場で物を見るように心がけることを忘れず、今後も充実した支援を続けていきたい。